



COMMUNIQUE DE PRESSE

La Wallonie démarre le « Contact Tracing » : deux phases sont prévues !

La sortie progressive du confinement est amorcée. Afin de réussir cette phase délicate, d'éviter un nouveau pic épidémique et de reprendre progressivement une vie sociale et économique, plusieurs outils sont fondamentaux.

À côté des protections individuelles, des règles de distanciations sociales et d'hygiène, du testing massif nécessaire, le dispositif de « contact tracing » vient en appui aux mesures permettant de contenir l'épidémie pendant ce déconfinement progressif.

Il s'agit d'assurer la traçabilité du parcours des personnes infectées et de celles avec qui elles ont été en contact pour couper la chaîne de transmission du virus. L'objectif est d'isoler les personnes qui seraient effectivement infectées et de monitorer leur entourage pour limiter la propagation du Covid-19.

Les trois Régions du pays avancent depuis plusieurs jours, au sein d'un groupe de travail interfédéral, sur la construction d'un modèle commun de « contact tracing » inédit à l'échelle du pays et jamais établi jusqu'alors. La volonté est d'avoir les mêmes profils de fonction, des modèles types de questionnaires et des formations identiques tout comme un système central de reporting (e-health) afin de garantir une vue globale et permanente de la situation épidémique en Belgique et de prendre, si nécessaire, les mesures qui s'imposent.

Sur proposition de la Ministre de la Santé, Christie Morreale, le gouvernement de Wallonie vient de marquer son accord concernant l'organisation du « contact tracing » en Wallonie. Ce dernier s'organisera progressivement et suivant deux phases à savoir, une première phase menée par l'AVIQ et élargie à des volontaires de la fonction publique wallonne ainsi qu'une seconde phase coordonnée par l'AVIQ et menée par un prestataire extérieur :

- **Première phase du « contact tracing » dès ce 4 mai.**

L'AVIQ et sa Cellule des Maladies infectieuses ainsi que des volontaires de la Fonction publique wallonne assureront, dès ce lundi 4 mai et jusqu'à la mi-mai, la première phase du « contact tracing ».

Un appel aux volontaires vient d'être lancé au sein de la Fonction publique wallonne.

Ces volontaires seront formés d'ici la fin de la semaine (via l'e-learning principalement) et démarreront donc le « contact tracing » à partir de lundi. Plusieurs dizaines d'agents sont attendus pour tester le processus.

La supervision de ce premier dispositif sera assurée par la Cellule des Maladies infectieuses de l'AVIQ qui dispose d'une expertise importante en matière de « contact tracing » puisqu'elle organise ce traçage depuis plus de 10 ans pour tout type d'épidémie (rougeole, malaria, etc.). Cette cellule a également géré toute la procédure de « contact tracing » lors de l'arrivée de l'épidémie Covid-19 en Belgique.

Le fédéral ajustera ses dispositifs légaux pour veiller à ce que les normes de respect de la vie privée



soient bien incluses dans ce dispositif COVID-19.

- **Seconde phase du « contact tracing » à partir de mi-mai.**

Un marché public de services urgent relatif à des prestations externalisées de « contact tracing » est lancé aujourd'hui. Il prévoit que le prestataire pourra mobiliser environ 570 personnes jusqu'au 31 décembre 2020 (avec possibilité de prolongation).

Ce marché public portera sur les prestations de service de calls centers, de prestations sur le terrain ainsi que leur supervision, en ce compris le matériel nécessaire (ordinateurs, GSM, etc.) et la protection des travailleurs (masques, gel, gants, etc.).

Compte tenu de l'ampleur de la tâche dans le cadre du déconfinement, cette mission ne pourra en effet plus être complètement réalisée à l'échelle de la Cellule des Maladies infectieuses de l'AVIQ élargie aux administrations. La cellule des maladies infectieuses assurera toutefois le pilotage du projet en lien permanent avec le prestataire de service qui sera désigné par la Wallonie.

Le Gouvernement de Wallonie avancera donc progressivement dans sa gestion du « contact tracing » avec une série de personnes déjà opérationnelles dès ce lundi 4 mai grâce à un vaste appel à volontaires au sein de la fonction publique wallonne.

Profils et fonctionnement

Les différentes personnes qui travailleront sur le « contact tracing » seront principalement chargées de :

- Contacter les personnes infectées par téléphone, d'identifier et de répertorier les personnes avec qui elles ont récemment été en contact ;
- Contacter à domicile (si les contacts par téléphone restent infructueux) les personnes identifiées, répertoriées et leur demander de prendre les mesures nécessaires.
- Coordonner l'ensemble du processus de tracing dans la mesure où il porte la responsabilité d'un tracing de qualité respectant les procédures évoquées ci-après.
- D'utiliser la plate-forme logicielle interfédérale qui sera mise à disposition pour assurer le reporting sécurisé des informations obtenues.
- De respecter le dispositif établi (formulaire de questions standardisé, suivi de procédure d'entretien et d'encodage des données)
- De respecter scrupuleusement la confidentialité des données. A cet égard, le personnel sera tenu de signer un engagement de confidentialité en ligne, avant de se connecter pour la première fois à la plateforme logicielle interfédérale du call-center.
- Les agents devront par ailleurs systématiquement s'identifier via leur carte d'identité électronique avant le démarrage de leur tâche.

Deux types de profils seront nécessaires pour effectuer ces opérations à savoir, des agents « contact center » (call center) et superviseurs ainsi que des agents de « terrain » et superviseurs.

Les agents « contacts center » réaliseront différents entretiens téléphoniques de premier contact, de suivi et assureront le reporting administratif des données obtenues suivant le processus établi. Ils seront appuyés par des spécialistes de la cellule des maladies infectieuses, notamment pour des questions d'ordre médical.

Les agents « contacts center » devront être titulaires d'un diplôme CESS (enseignement secondaire supérieur), disposer d'une aisance communicationnelle et sociale. Ils auront de préférence une



affinité avec le secteur de la santé et une expérience antérieure avec le travail de centre d'appel.

Les superviseurs d'agents « contact center » assureront l'encadrement, la formation et la gestion des collaborateurs « contact center ». Ils établiront les planning des entretiens téléphonique, la répartition des tâches, le coaching des collaborateurs et le suivi de leurs prestations. Ils devront être titulaires d'un diplôme d'enseignement supérieur (baccalauréat) et disposer des mêmes aptitudes que les agents « contact center ». Ils devront en outre avoir les capacités nécessaires pour gérer une vingtaine de collaborateurs, êtres très organisés, méthodiques et apprécier travailler en équipe.

Les agents « de prévention sur le terrain », mèneront différents entretiens individuels de premier contact et de suivi et conseilleront les personnes qui ont été en contact avec des patients confirmés COVID-19. Ces agents agiront uniquement si les « agents de contact center » n'ont pu joindre les personnes par téléphone.

Ils se rendront au domicile des personnes équipés de protection individuelle et de moyens de communication électroniques pour collecter et transmettre les informations obtenues.

Les agents « de prévention sur le terrain » devront être titulaires d'un diplôme d'enseignement supérieur (baccalauréat) disposer d'une aisance communicationnelle, sociale ainsi que d'une capacité d'écoute et d'analyse. Ils auront de préférence une affinité avec le secteur de l'aide et de la santé et une expérience antérieure en tant que travailleur social et/ou prestataire de soins

Les superviseurs d'agents « de prévention sur le terrain » seront chargés de guider, former et gérer, en partie à distance, leurs collaborateurs. Ils assureront l'établissement des planning pour l'ensemble des entretiens, la répartition des tâches, le coaching des collaborateurs et le suivi de leurs prestations. Il devront être titulaire du même diplôme et aptitude que les agents de prévention sur le terrain. Il devront en outre avoir les capacités nécessaires pour gérer une vingtaine de collaborateurs, êtres très organisés, méthodiques et apprécier travailler en équipe.

Tous les agents devront opérer depuis la Belgique. Ils devront connaître le tissu social belge pour être opérationnels dans le délai imposé et afin d'organiser des visites à domicile.

Le personnel devra évidemment respecter les mesures sanitaires imposées dans le cadre de la gestion de la crise du COVID-19.

CONTACTS PRESSE :

Sylvain Jonckheere | Porte-parole d'Elio DI RUPO

0495/74.97.40 – sylvain.jonckheere@gov.wallonie.be

Stéphanie Wilmet | Porte-parole de Christie MORREALE

0479/44.25.36 – stephanie.wilmet@gov.wallonie.be